



---

## POLITICA DE LIVRARE SI RETURNARE

---

1. Rezervarea spatiilor de cazare se face numai pe baza comenzilor emise de Beneficiar (turist), acceptate si confirmate de catre Prestator (pensiune).
2. Rezervarea va include in mod obligatoriu: numele clientului, tara de provenienta, serviciile solicitate, durata sederii.
3. Prestatorul (pensiunea) va confirma sau infirma disponibilitatea in scris in maxim 24 de ore de la primirea comenzii si va preciza data sosirii / plecarii, nr de nopti cazare, categoria serviciilor solicitate, tipul de camera rezervata, tariful aferent.
4. Pentru confirmarea rezervarii este necesar plata unui avans de minim 30% din valoarea pachetului de servicii, in baza facturii de avans emisa de Prestator (pensiune).
5. Turistul este obligat sa achite factura proforma emisa in valoare de 30% din total sejur, in maxim 48 ore de la emiterea ei.
6. In cazul in care turistul nu achita Avansul aferent primei facturi, rezervarea se anuleaza de la sine, fara o instiintare in prealabil.
7. In cazul anularilor comenzii de catre Beneficiar (turist), acesta va pierde avansul de 30% platit Prestatorului (pensiunii) in conditiile in care este comunicata cu mai putin de 30 zile inainte de sosire.
8. Orice anulare partiala sau totala a serviciilor comandate de Beneficiar (turist) va fi facuta in scris.
9. In cazul anularii serviciilor turistice de catre Prestator (pensiune) din diverse motive (conditii meteo nefavorabile, nivelul apelor din Delta Dunarii, alte cauze obiective care implica anulara sau modificarea programului turistic si care sunt independente de vointa prestatorului, acesta din urma are obligatia de a comunica in cel mai scurt timp de la aparitia acestei cauze care impiedica desfasurarea sau modifica programul turistic si de a propune beneficiarului o noua data (program) pentru realizarea acesteia. Daca beneficiarul infirma in scris in termen de 24 ore data de desfasurare a pachetului turistic, atunci prestatorul se obliga ca in termen de 3 zile de la data primirii comunicarii de infirmare a noii date (program) de desfasurare a pachetului turistic, sa restituie integral beneficiarului suma incasata pentru pachetul turistic comandat si anulat. In cazul in care beneficiarul nu comunica in scris in termen de 24 ore intentia de a refuza noua data (program) propusa

pentru desfasurarea pachetului turistic, prestatorul va considera ca beneficiarul accepta noua data (program).

10. In cazul plecarilor neprevazute (check out anticipat) ori alte contramandari de ultim moment, se va achita contravaloarea integrala a spatiilor de cazare conform rezervarii initiale atat pentru turistii individuali cat si pentru grupuri.

---

11. Ofertele speciale pot avea conditii de REZERVARE/ ANULARE specifice.